ANEXO 4.3

PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO SERVIÇO ATENDE

ANEXO 4.3 - PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO SERVIÇO ATENDE

4.3.1 Serviço de Atendimento Especial – ATENDE

4.3.2 Frota

4.3.3 Inspeção de manutenção

4.3.4 Motoristas

4.3.5 Fiscalizações dos serviços prestados

4.3.6 Ordem de rota operacional – ORO

4.3.7 Manual de operação do serviço Atende

4.3.1 Serviço de Atendimento Especial – ATENDE

O Serviço de Atendimento Especial – ATENDE, criado pelo Decreto Municipal 36.071 de 09 de maio de 1996, é uma modalidade de transporte porta a porta, gratuito, oferecido pela Prefeitura do Município de São Paulo às pessoas com deficiência física, com alto grau de severidade, as quais tenham vínculo à cadeira de rodas e devem ser cadastradas no serviço.

A gestão do Serviço de Atendimento Especial – Atende é da São Paulo Transporte S/A. Esse serviço é disponibilizado aos usuários de segunda-feira a domingo.

4.3.2 Frota

As Concessionárias deverão disponibilizar veículos acessíveis e/ou adaptados para o Serviço de Atendimento Especial – Atende, conforme especificação técnica veicular vigente, obedecendo aos procedimentos operacionais e à quantidade inicial de 339 veículos, distribuídos nas áreas operacionais, exceto na Área 4 da Concessão.

A concessionária deverá garantir em até 8% (oito por cento) a reserva técnica necessária para o bom desempenho da operação.

É de responsabilidade da concessionária o pagamento de pedágios quando o deslocamento assim o exigir.

A expansão de frota deverá ocorrer em função da necessidade de demanda, conforme estipulado pelo Poder Concedente, no prazo de até 90 (noventa) dias contados da comunicação formal.

A renovação de frota deverá ocorrer com dez anos de vida útil do veículo, obrigatoriamente com veículos novos, zero quilômetro.

Na existência de frota pública, as concessionárias deverão acolher, em prazo consignado pelo Poder Concedente, solicitação quanto à absorção a sua frota operacional.

Quanto a furto, roubo, vandalismo, acidentes ou qualquer outra circunstância que inviabilize a disponibilidade do veículo, sua reposição à operação deverá ocorrer no prazo máximo de 90 dias, à data da ocorrência.

A frota deverá estar equipada para início de operação com o aparelho de AVL em funcionamento, acompanhando as especificações técnicas adotadas no Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros.

Considerando a exigência de constantes adequações no Serviço ATENDE as Concessionárias não deterão exclusividade na prestação de serviços.

Os veículos deverão ter características que atendam ao estabelecido nas Normas vigentes e no Manual de Padrões da SPTrans.

4.3.3 Inspeção de manutenção

As concessionárias deverão obedecer os mesmos procedimentos utilizados nas atividades de inspeção definidas para o sistema ônibus, guardadas as diferenças técnicas inerentes aos veículos – Anexo 4.4.

4.3.4 Motoristas

Os motoristas das concessionárias deverão receber treinamento específico, anual, com conteúdo programático direcionado ao atendimento de pessoas com deficiência.

As concessionárias deverão garantir a escala de 02 (dois) motoristas para cada veiculo que operarão em regime de rendição, obedecendo a jornada normal de trabalho definida para a categoria.

4.3.5 Fiscalizações dos serviços prestados

A fiscalização dos serviços prestados será exercida pelo Poder Concedente, obedecendo ao estabelecido no Regulamento de Sansões e Multas - RESAM e às diretrizes estabelecidas pelo Gestor do Serviço Atende.

4.3.6 Ordem de rota operacional – ORO

A prestação de serviços ocorrerá em função da emissão por parte do Poder Concedente de Ordem de Serviços própria, denominada “Ordem de Rota Operacional – ORO”, diariamente.

4.3.7 Manual de operação do serviço Atende

Todo veículo do Serviço de Atendimento Especial – ATENDE deverá possuir o “Manual de Operação do serviço ATENDE” e sendo atualizado pelo Poder Concedente quando necessário.

O manual será fornecido pelo poder concedente, cabendo à concessionária reproduzí-lo.